



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
/ FARMÀCIA I
CONSUM

La protección del consumidor en sectores
estratégicos.

Análisis de la nueva Ley de Telecomunicaciones



G
O
I
B



a. Sectores estratégicos

Sectores estratégicos con aquéllos que tienen una regulación más precisa y detallada, o, dicho de otra manera, aquellos sectores cuyas empresas sufren una intervención de los poderes públicos más intensa, por diversos motivos:

- Suelen ser grandes empresas que acaparan un sector de la actividad en régimen de oligopolio de hecho. (empresas de suministro de energías...),
- Son empresas prestadoras de servicios, por eso hablamos de usuarios y no de consumidores,
- Además, suelen ser servicios esenciales (luz, gas, telecom, agua de consumo público, transportes, sector financiero, banca-seguros...
- Hay otros sectores estratégicos pero no tienen usuarios (empresas de armamento, farmaindustria...)



GOB



Regulación de la protección de los usuarios en las normas generales de defensa de los consumidores

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias contiene la regulación general. En adelante “el Texto Refundido”.

Las leyes que regulan los sectores estratégicos contienen la regulación especial (Ley General de Telecomunicaciones, Ley del Sector Eléctrico...).

Vamos a ver a continuación la regulación general, contenida en Texto Refundido.



a. Sectores estratégicos

G
O
I
B
/

La regulación general está contenida en el Título I del Libro II, denominado “Contratos con los consumidores y usuarios.

El Capítulo I que regula las Disposiciones Generales, detalla en el Artículo 59 el Ámbito de aplicación y la prelación de normas que se aplicaran para interpretar y resolver conflictos derivados de los contratos con consumidores y usuarios.

- 1. Son contratos con consumidores y usuarios los realizados entre un consumidor o usuario y un empresario.*
- 2. Los contratos con consumidores y usuarios se regirán, en todo lo que no esté expresamente establecido en esta norma o en leyes especiales, por el derecho común aplicable a los contratos (el Código Civil).*
- 3. Los contratos con consumidores y usuarios que incorporen condiciones generales de la contratación están sometidos, además, a la Ley 7/1998,*



a. Sectores estratégicos

A) Protección del consumidor antes de la contratación.

A continuación, el Texto Refundido regula como medida preventiva, en el *artículo 60, la información previa al contrato*:

1. Antes de contratar, el empresario debe facilitar al consumidor de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.
2. Serán relevantes las obligaciones de información establecidas en esta norma y en cualquiera otra que resulte de aplicación sobre los bienes y servicios, y, además:
 - a) las características principales de los bienes y servicios,
 - b) la identidad del empresario, razón social, nombre comercial, dirección completa y número de teléfono, y si és intermediario, la empresa por cuya cuenta actúe.
 - c) El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas...desglosando.
 - d) los procedimientos de pago y entrega y ejecución del contrato...



G
O
I
B
/

a. Sectores estratégicos

- e) recordatorio de la garantía legal, la existencia de servicios posventa y si hay garantía comercial...
- f) la duración del contrato. Si es de duración indeterminada o de prórroga automática, las condiciones de resolución.
- g) La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea en aquélla en la que se ha ofrecido la información previa.
- h) La existencia del derecho de desistimiento, el plazo y forma de ejercicio
- i) La funcionalidad de los bienes con elementos digitales, el contenido digital y los servicios digitales...
- j) Toda compatibilidad e interoperatividad relevante de los bienes digitales..
- k) El procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores...

3. El apartado 1 se aplicará también a los contratos de las empresas de suministros de agua, gas o electricidad, -cuando no estén envasados-, y a la de calefacción central y a las de contenido digital que no se preste en un soporte material.



GOIB



a. Sectores estratégicos

Los suministros indicados tienen la consideración de servicios básicos de interés general en el Texto Refundido y deben disponer de un “Servicio de Atención al Cliente” que responda a la reclamaciones de sus usuarios. Termina diciendo el Texto Refundido en el apartado 4 del artículo 60:

4. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales del lugar de celebración del contrato.

5. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario.

Como podemos apreciar, la información que la empresa debe proporcionar al consumidor antes de que firme el contrato, es exhaustiva, pero no se ha de proporcionar toda en todos los contratos.



a. Sectores estratégicos

G
O
I
B
/

B) Protección del consumidor en el momento de la contratación.

Se regula en el artículo 62 del Texto Refundido:

1. En la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.
2. Se prohíben las cláusulas abusivas en los contratos con consumidores.
3. En los contratos de servicios o suministros de tracto sucesivo o continuado se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva...
4. Los contratos anteriores deberán poner expresamente el procedimiento para darse de baja.
5. En caso de incumplimiento del compromiso de permanencia, la penalización ha de ser proporcional al número de días no cumplidos.



a. Sectores estratégicos

Confirmación documental del contrato. Artículo 63 del Texto Refundido:

1. En los contratos con consumidores y usuarios se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor.
2. La formalización del contrato será gratuita para el consumidor. Salvo los contratos que se formalicen en escritura pública.
3. Los consumidores y usuarios tendrán derecho a recibir la factura en papel. Para la factura electrónica, el empresa ha de obtener el consentimiento del consumidor.

El derecho del consumidor y usuario a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.



GOB
/

a. Sectores estratégicos

El derecho de desistimiento. Artículo 68 y ss del Texto Refundido.

Es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato después de firmarlo, sin penalización de ninguna clase.

El consumidor tiene derecho a desistir del contrato en los supuestos regulados legalmente (contratos a distancia y fuera del establecimiento mercantil) y en los contratos en los que el empresario le dé este derecho.

El empresario debe informar por escrito al consumidor del derecho de desistimiento en el contrato. Debiendo entregarle un documento para que pueda ejercer el derecho de desistimiento.

El ejercicio del derecho de desistimiento no está sujeto a formalidad alguna, bastará con el envío del documento de desistimiento a la empresa o, incluso, con la devolución de los productos recibidos.

El plazo es de 14 días desde que recibimos la mercancía o desde la firma del contrato de prestación de servicios.

Artículos 71 a 77



GOB

a. Sectores estratégicos

Clausulas abusivas. Artículo 82 del Texto Refundido.

Las empresas de sectores estratégicos suscriben contratos de adhesión con consumidores, y pueden contener clausulas abusivas.

1. Son clausulas abusivas la no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

En el apartado 4 se detallan los requisitos para la abusividad de las cláusulas:

- a) Las que vinculen el contrato a la voluntad del empresario,
- b) Las que limiten los derechos del consumidor y usuario,
- c) Las que determinen la falta de reciprocidad en el contrato,
- d) Las que impongan al consumidor garantías desproporcionadas o la carga de la prueba,
- e) Las desproporcionadas en el perfeccionamiento o ejecución del contrato,
- f) o contravengan las reglas de la competencia y derecho aplicable.

Los artículos 85 a 90 recogen un listado de cláusulas abusivas que no



a. Sectores estratégicos

GOIB

La protección de los usuarios en el sector estratégico de las telecomunicaciones.

Los derechos específicos de los usuarios de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público están regulados en el Capítulo IV del Título III de la reciente Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

Su exposición de motivos dice que las disposiciones de esta ley y su desarrollo reglamentario serán de aplicación preferente a las disposiciones que regulen con carácter general los derechos de los consumidores y usuarios (el Texto Refundido).

La nueva Ley reconoce derechos específicos a los usuarios finales, que deben respetar los operadores de telecomunicaciones, sin perjuicio de la aplicación de la normativa general de protección de los consumidores y usuarios.

G
O
I
B

a. Sectores estratégicos

La nueva Ley mantiene derechos que ya regulaba la anterior, y por eso me voy a detener más en los que regula como nuevos derechos.

Los derechos que ya conocemos son:

1. A suscribir contratos con los operadores de telecomunicaciones.
2. A resolver el contrato en cualquier momento.
3. A cambiar de operador sin perder el número...en el plazo máximo de un día laborable...con derecho a recibir información sobre el cambio...
4. A recibir información veraz, eficaz, suficiente, transparente y comparable, sobre los servicios disponibles al público.
5. A la desconexión total de las líneas i acceso a Internet.
6. A la continuidad del servicio i a una compensación automática tras su interrupción en los supuestos que se fijan por Real Decreto.
7. A la supervisión de los contratos por la Administración de Telecom.
8. A recibir información sobre la calidad de los servicios...
9. A elegir un medio de pago de las facturas, detalladas, claras y sin error.



a. Sectores estratégicos

G
O
I
B

- 10. A acceder a los servicios de emergencias gratis.
- 11. A detener el desvío automático de llamadas hecho por un tercero.
- 12. A impedir la identificación de su línea en las llamadas...
- 13. A rechazar las llamadas entrantes en las que el número del que se llama no aparezca identificado.

Vemos la gran cantidad de derechos específicos que regula la Ley General de Telecomunicaciones, que se complementan con los derechos que contiene el Texto Refundido, lo que hace que la LGT en su exposición de motivos destaque que “...las telecomunicaciones sea uno de los sectores cuyos usuarios gozan de un mayor nivel de protección, tal y como ha destacado de manera expresa la jurisprudencia del Tribunal Constitucional (STC 72/2014).



G
O
I
B
/

a. Sectores estratégicos

De los nuevos derechos que incorpora la nueva LGT, podemos destacar:

1. Que las facturas no incluyan servicios de terceros.
2. Se limita la duración de los contratos a 24 meses. Con posibilidad de prórroga por un periodo igual.
3. Se informará a los usuarios de las mejores ofertas que tenga la compañía.
4. Se incrementa la transparencia en la contratación y ejecución del contrato al establecerse mecanismos de cómputo y control del gasto.
5. También facilitarán herramientas de comparación de ofertas.
6. La supervisión de los contratos por la Administración de telecomunicaciones también se amplía.
7. Los operadores facilitarán información sobre las mejores tarifas al menos una vez al año.
8. Se incorpora el derecho a la conservación del número durante un mes y a la portabilidad en un día hábil.

GOIB
/

a. Sectores estratégicos. Telecomunicaciones

Contratos empaquetados.

La nueva Ley de Telecomunicaciones introduce una nueva modalidad de contratos, los “contratos empaquetados” en el que al menos uno de los servicios contratados es el acceso a Internet o de comunicaciones interpersonales (llamadas o mensajes).

La ley trata estos paquetes como contratos vinculados, de tal manera que la baja anticipada en uno de los servicios contratados conlleva la baja de todos.



a. Sectores estratégicos. Telecomunicaciones.

El Derecho a no recibir llamadas comerciales no deseadas.

Este derecho ya está reconocido en la normativa de protección de datos y pretende atajar lo que conocemos como “spam” telefónico.

La LGTelecom lo reproduce en el artículo 66.1, letra b, pero lo suspende de vigencia hasta el 30 de junio de 2023.

Como consecuencia de las dudas suscitadas en la interpretación del artículo, la Agencia Española de Protección de Datos se vio obligada en el mes de junio, antes de la entrada en vigor de dicha previsión, a emitir una Circular, la 1/2023, de 28 de junio, publicada en el BOE del mismo día, sobre la aplicación de dicho artículo.

En dicha Circular, la AEPD recuerda que el consentimiento del usuario para recibir llamadas comerciales es esencial. Que no podrán realizarse llamadas de forma aleatoria sin el consentimiento del usuario; y, que no pueden utilizarse los números que figuran en las guías de abonados que no hayan prestado su consentimiento para hacer llamadas comerciales a éstos.



GOVERN
ILLES
BALEARIS

GRACIAS
POR VUESTRA ATENCIÓN